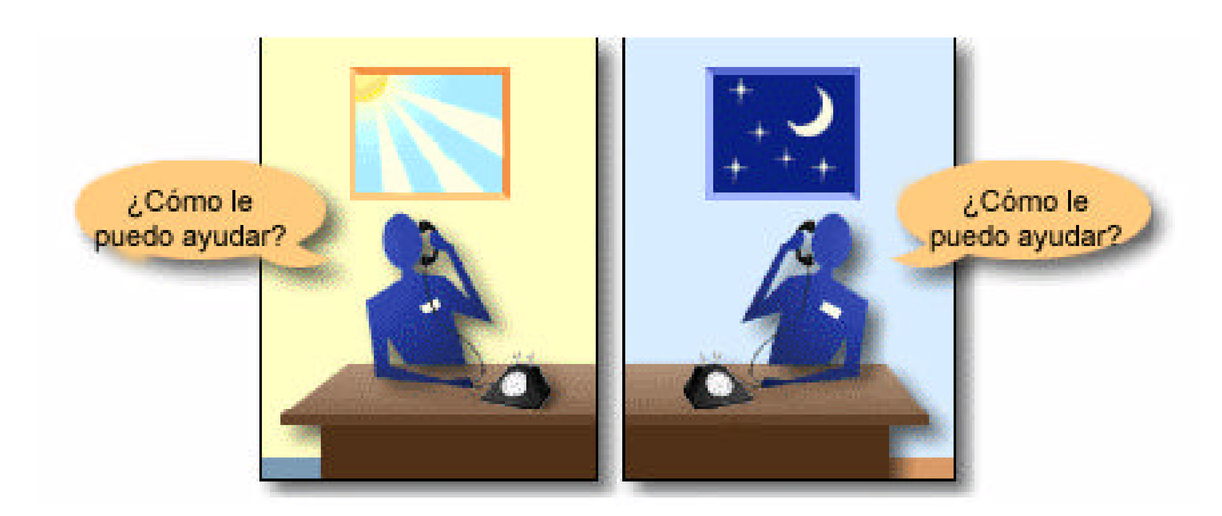
Fuente: "Calidad total en la Gestión de Servicios" Autores: Valarie A. Zeithaml. A. Parasuraman y Leonard L. Berry

4. TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Existen diversas tendencias relacionadas con los sistemas de información del servicio al cliente:

- **La automatización**: Numerosas compañías, para reducir costes, están utilizando tecnología automatizada en todas las áreas de servicio al cliente: recepción de llamadas de clientes, creación de reportes de servicios, registro de número de horas de trabajo por clientes, etc.
- **El servicio remoto 24h**: Respondiendo a la cada vez mayor demanda de los clientes, numerosas compañías están ofreciendo servicios de 24h. al día, 7 días a la semana.



Fuente: Elaborado por PricewaterhouseCoopers.

	CALL CENTER ACTUAL	FUTURO CALL CENTER
Objetivo central	Atención al Cliente	Gestión del cliente
Principal beneficio	Resolución de Problemas	Generación de Ingresos, Retención de Clientes
Canales	Teléfono, fax	Teléfono, fax, email, Web
Visión del cliente	Fragmentada, incompleta	Amplia, global
Trato con el cliente	Pobre, inconsistente	Personalizado, consistente
Valor para la organization	Táctico	Estratégico
Disponibilidad	9 a.m. a 5 p.m.	24x7

Fuente: The Forrester Report: **Kick-Starting Contact Centers,** October 2000

- Catálogo de productos y servicios en la página Web, con precios actualizados e imágenes reales.
- Posibilidad de realización de pedidos a través de internet: elección al cliente de entregas y plazos.
- Detección y actuación ante oportunidades de venta basados en el perfil del cliente (online personalisation) mediante tecnología Internet.
- Seguimiento de pedidos: elección al cliente de la forma: e-mail, Web, WAP, etc.
- Conocimiento de precios, prestaciones de productos o servicios.
- Revisión de la disponibilidad de los productos actualizada.
- Realización de pedidos a través de Internet.
- Información on-line sobre el estado del servicio o producto.
- Sistema de reclamaciones.
- FAQ preguntas más frecuentes en la página Web permiten acceder a soluciones de incidencias estándar.
- Sistema de recogida de sugerencias y mejoras a través de la página Web.